



CARTA DE ÉTICA



CRÉDIT AGRICOLE GROUP



OS NOSSOS COMPROMISSOS

O Grupo Crédit Agricole exprime através desta nova Carta de Ética os seus compromissos para um comportamento estimulado pelo conjunto dos seus valores e princípios de ações relativamente aos seus clientes, sócios, acionistas, bem como aos seus fornecedores e ao conjunto de intervenientes com quem interage. Atua, relativamente aos seus colaboradores, como empregador responsável.

É da responsabilidade dos administradores e dos gestores respeitar os valores inscritos na presente carta e serem exímios no cumprimento da mesma. Os gestores devem assegurar-se de que estes valores são aplicados e partilhados por todos os colaboradores do Grupo Crédit Agricole, independentemente dos respetivos níveis de responsabilidade, das suas funções e dos seus locais de trabalho.

A nossa Carta de Ética, além da aplicação de todas as regras legislativas, regulamentares e profissionais que regem as nossas diferentes atividades, traduz a nossa vontade de fazer ainda mais para servir melhor os nossos clientes, que são desde a criação do nosso Grupo, a razão da nossa existência.

A nossa Carta de Ética é dada a conhecer aos nossos administradores e a todos os nossos colaboradores.

É apresentada para cada entidade numa forma adaptada às respetivas especificidades e integrada nos seus processos de controlo interno.

Os princípios de conformidade são descritos num conjunto de normas (Conjunto FIDES).

Os nossos princípios de ação e de comportamento inscrevem-se no quadro dos princípios fundamentais expressos em diferentes textos internacionais.⁽¹⁾

(1) De entre os quais, os princípios da Declaração Universal dos Direitos do Homem estabelecida pela ONU em 1948, os dez princípios do Pacto Mundial das Nações Unidas (Global Compact), as orientações da OCDE destinadas às empresas multinacionais, as linhas diretrizes e recomendações da OCDE para combater a corrupção, as Convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT).



A NOSSA IDENTIDADE E OS NOSSOS VALORES

O Crédit Agricole é um Grupo que tem por base bancos regionais cooperativos e mutualistas, de vocação europeia e aberto para o mundo.

Graças ao seu modelo de Banco Universal de Proximidade - a associação estreita entre os seus bancos de proximidade e as atividades que lhes estão associadas -, o Grupo Crédit Agricole tem por objetivo ser o parceiro dos seus clientes numa relação multicanais, que simplifica e facilita os seus projetos em França e no mundo, ajuda-os a tomar boas decisões e acompanha-os ao longo do tempo, com determinação, agilidade e inovação.

Para ser útil aos seus clientes e responder às suas necessidades, o Grupo Crédit Agricole proporciona-lhes várias competências e conhecimentos especializados: banco no dia-a-dia, créditos, poupança, seguros, gestão de ativos, imobiliário, locação financeira, factoring, banco de financiamento e de investimento...

O Crédit Agricole promove os valores cooperativos de governação democrática,

de relação de confiança e de respeito com e entre os seus membros. Apoiar-se no sentido das responsabilidades de cada um e no espírito de empreendedorismo. A satisfação dos clientes, o desenvolvimento dos territórios e a procura do desempenho a longo prazo orientam a nossa ação.

Os nossos valores históricos, proximidade, responsabilidade e solidariedade colocam as mulheres e os homens na origem das nossas ações e no cerne das nossas finalidades.

A nossa identidade e os nossos valores implicam um comportamento de cada um assente numa ética irrepreensível. Cada entidade do Grupo partilha a convicção de que estes valores são fatores de solidez e

de desenvolvimento. Enraizada nos seus valores de ética, de lealdade e fiel à sua cultura cooperativa, a conformidade contribui para reforçar a confiança dos clientes e a imagem do Grupo. É, portanto, colocada no âmago das nossas atividades e da governação do Grupo Crédit Agricole.

O Grupo Crédit Agricole compromete-se a que os princípios de ação que estipula sirvam a sua ambição de ser o banco leal, aberto a todos, multicanal, que permita a cada um ser acompanhado ao longo do tempo e possa decidir com conhecimento de causa.



OS NOSSOS PRINCÍPIOS DE AÇÃO EXERCEM-SE

RELATIVAMENTE AOS NOSSOS CLIENTES

Respeito e acompanhamento do cliente e lealdade em relação ao mesmo

Cada colaborador mobiliza, em relação multicanal, a sua experiência e as suas competências à escuta e ao serviço do cliente, do sócio, e acompanha-o ao longo do tempo. Escuta-o e aconselha-o com lealdade, ajuda-o a tomar decisões, propondo-lhe soluções adaptadas ao seu perfil e aos seus interesses, informando-o dos riscos associados.

Solidariedade

Com base no enraizamento mutualista do Grupo, as relações que estabelecemos

com os nossos clientes, os nossos sócios e o conjunto das nossas partes interessadas inscrevem-se na solidariedade, no respeito dos compromissos assumidos.

Utilidade e proximidade

O nosso Grupo está comprometido com o seu modelo de “Banco Universal de Proximidade”, fonte de valores e útil aos nossos clientes, aos quais proporciona experiência e conhecimentos especializados do conjunto de atividades do Grupo. Permanece fiel ao seu compromisso local, contribuindo para o desenvolvimento dos territórios.

Proteção e transparência na utilização dos dados pessoais

O nosso Grupo dotou-se de um quadro normativo através de uma carta dos dados pessoais, de modo a assegurar a proteção dos dados dos nossos clientes.

RELATIVAMENTE À SOCIEDADE

Direitos fundamentais

O nosso Grupo exerce a sua atividade no mundo inteiro, observando os direitos humanos e os direitos sociais fundamentais.

Responsabilidade Social das Empresas (RSE)

O nosso Grupo afirma a sua abordagem ambiental e social em todas as suas atividades e no seu funcionamento empresarial. Esta abordagem é suportada por uma estratégia de RSE criadora de valor e que tem por ambição acompanhar os territórios, procurar a excelência nas relações com os nossos clientes, parceiros, sócios e colaboradores.

RELATIVAMENTE AOS NOSSOS COLABORADORES

Recursos Humanos responsáveis

Atuar como empregador responsável, para o nosso Grupo, é garantir o princípio da não discriminação, a igualdade, incentivar o desenvolvimento pessoal, em especial através de ações de formação, promover a miscibilidade, a diversidade dos percursos e dos perfis e ajudar as pessoas portadoras de deficiência, favorecer o diálogo social e a qualidade de vida no trabalho e oferecer um ambiente de trabalho protegido no qual todos os colaboradores são tratados com dignidade e respeito.

ATRAVÉS DE UM COMPORTAMENTO ÉTICO

Profissionalismo e competências

Os administradores, gestores e colaboradores, qualquer que seja a entidade ou a região geográfica, devem conhecer e aplicar as leis, regulamentos, normas e padrões profissionais, bem como os procedimentos aplicáveis à sua entidade, de modo a cumprirem

os mesmos e a aplicá-los de forma responsável.

Conduta responsável

Cada administrador, gestor, colaborador é um vetor da imagem do nosso Grupo. Em qualquer situação e em qualquer lugar, deve ter uma conduta responsável e ética: abster-se de qualquer ação suscetível de prejudicar a reputação e a integridade da imagem do nosso Grupo.

Confidencialidade e integridade das informações

Os administradores, gestores e colaboradores do nosso Grupo observam um dever comum de discrição e abstêm-se de divulgar indevidamente ou explorar, para seu próprio benefício ou para benefício de terceiros, as informações confidenciais que detêm. Cada administrador deve assegurar-se de que transmite informações legítimas e fidedignas aos nossos clientes, acionistas, autoridades de tutela, comunidade financeira e partes interessadas em geral.

Prevenção de conflitos de interesse

Os administradores, gestores e colaboradores do nosso Grupo devem precaver-se relativamente a qualquer situação de conflito de interesses, de modo a preservar, em qualquer circunstância, a primazia dos interesses dos nossos clientes.

Vigilância

A ação de todos, administradores, gestores, colaboradores, destina-se a proteger os interesses dos clientes, a combater o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo, a respeitar as sanções internacionais, a lutar contra a corrupção, a prevenir a fraude e proteger a integridade dos mercados. Cada um exerce uma vigilância apropriada à natureza das atividades do Grupo e, se necessário, o seu direito de alerta, respeitando as regulamentações e procedimentos em vigor.



CRÉDIT AGRICOLE GROUP